特別企画｜情報システムのユニバーサルデザインを推進するNTTデータ

システムの企画・要件定義段階から、アクセシビリティ、ユーザビリティ、UXを考慮

今や、人にやさしいシステムとして、ユーザビリティやWebアクセシビリティを考慮したUD（ユニバーサルデザイン）の向上が不可欠となっている。最近では、UX（ユーザ・エクスペリエンス）も必用欠かざるものとなってきている。NTTデータグループでは、システム・サービスのUD/UXを積極的に推進。企画・要件定義段階からUD/UX対応を図るとともに、UD/UXを具現化するためのノウハウやツール、人材の整備、UD/UXに関する社員の意識啓発に努めている。

㈱NTTデータ
パブリック＆フィナンシャル事業推進部　技術戦略推進部
[左] ソリューション企画室　部長　畑　恵介氏
[右] システム企画室　課長　原田　保氏

システム・サービスのユニバーサルデザイン（UD）を推進

システム・サービスのWebシステム化や、スマートフォンやタブレット端末など利用者端末の多様化に伴い、高齢者や障がい者に対する配慮と、初心者のITリテラシーの向上が求められている。

NTTデータは、情報システムのユニバーサルデザイン（UD）を積極的に推進している。UDとは、年齢、生別、国籍、障がいの有無、個人の経験・能力に関係なく、誰もが使いやすいように配慮するという考え方である。

NTTデータのUDへの取組みは2002年に遡る。同社は、2000年11月に日本政府が打ち出した「政府14指針」の1つである「ITにおけるアクセシビリティ」を受け、2002年からUD専門チームを立ち上げ、Webアクセシビリティの JIS規格「JIS X8341-3:2004」の策定に参画するなど、様々な活動を推進してきている。

パブリック＆フィナンシャル事業推進部技術戦略推進部ソリューション企画室の畑恵介部長は、「最初は、弊社がお客様に提供するシステム・サービスのアクセシビリティに関するプロジェクト支援からスタートしました。実際に現場に入って、企画・要件定義段階から開発段階まで支援していました。そして、2009年からは支援の範囲をユーザビリティ（使いやすさ）にまで広げ、現在はアクセシビリティとユーザビリティ（使いやすさ）の両面からお客様に提供するシステム・サービスのUD対応を積極的に支援するとともに、UDを具現化するためのノウハウやツールの提供、人材の整備、UDに関する社員の意識啓発に注力しています」と述べている。

プロジェクト支援では、ユーザビリティやアクセシビリティ、ユーザ・エクスペリエンス（以下、UXと略す）に関する提案支援、UI（ユーザインタフェース）規約の作成や画面設計書のレビュー、ユーザビリティ評価といった開発支援、UIの実装に関するトラブルシューティングなどを実施している。システム企画室の原田保課長は、「2012年度からは、マニュアルや取扱説明書の利用品質の向上や、カラー・ユニバーサル・デザイン（CUD）等の技術支援にも取り組み始めました」と述べている。

また、プロジェクト支援に加え、自社のCSR報告書自体のUD対応支援、CSR報告書でのUD活動報告を通してUD推進をアピールするほか、

●ＣＳＲ報告書自体のＵＤ対応支援

●ＣＳＲ報告書でのＵＤ活動報告

図１　NTTデータでのUD推進例

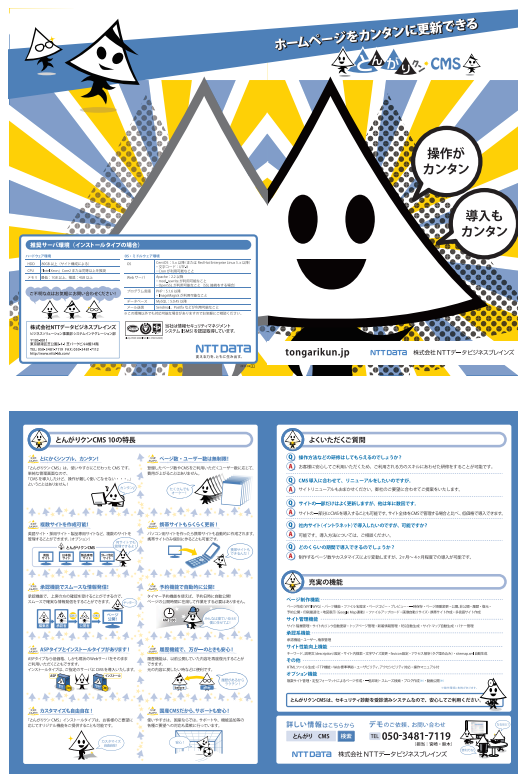
図2　NTTデータのUDポータルサイト「ユニバーサルデザイン広場」

図3　とんがりクンCMS（tongarikun.jp）

社内の啓蒙活動として、年1回社内セミナー「ユニバーサルデザイン研究会セミナー」を開催し、2012年度で8年目を迎えている。さらに、社内ポータルサイト「ユニバーサルデザイン広場」を通して、積極的に情報発信している。さらに、2003年にUDの普及と実現をめざして設立された「国際ユニヴァーサルデザイン協議会（IAUD）」に、設立当初から正会員として参加し、活動している。

以下、NTTデータグループのUD/UX推進事例を紹介する。

WebサイトのUD/UX対応支援

WebサイトのUD（Webサイトが提供する情報やサービスを年齢や障がいの有無にかかわらず誰もが享受できるよう設計すること）への対応が求められるなか、NTTデータ・グループでは、運用する側にも、閲覧する側にも使いやすいWebサイトの構築を支援している。例えば、グループ会社のNTTデータビジネスブレインズは、専門的な知識をもたない運用担当者でも容易に情報を更新できるよう、必要な機能をシンプルに提供するWebコンテンツ管理システム（CMS）「とんがりクンCMS」を提供している。「とんがりクンCMS」専用サイト（tongarikun.jp/）では、CMSの基礎知識からFAQ、導入事例まで豊富なコンテンツが紹介されている。

またNTTデータは、色調への配慮や文字サイズの変更を加味したレイアウトなど、様々な閲覧者を想定したWebサイトを提案している。加えて、2種類以上の音声読み上げソフトでの検証を実施するなど、アクセシビリティに関する高度な要件にも対応している。

「Webサイトの構築だけでなく、自社パッケージや情報システムの受託開発においても、UXやユーザビリティ、アクセシビリティ、カラーユニバーサルデザイン（CUD）等々への配慮に注力しています。」（原田保氏）

WebサイトのUD/UX対応の具体例として、グループ会社のNTTデータ・アールの事例を以下に示す。

同社は、BtoB、BtoCを問わず、PCサイト／スマホ、タブレットサ

表1　NTTデータ・アールでのWebサイトUD対応事例の一部

ユーザー／業種	内容
某広告代理店	マーケティング情報システム（UI設計／フロント開発）
某グループ企業	WebCMシステム（UI設計／フロント開発）
某大手音楽レーベル	自動エンコーダーシステム（UI設計／システム開発）
某業界向け販売管理システム	販売管理システム（UI設計／システム開発）
中央大学	法学部通信教育課程サイト制作（UI設計／サイト構築）
某業種ポータルサイト	某士業様向けポータルサイト（UI設計／サイト構築／サイト運用）
金融機関向け	金融機関様窓口システム（モックUIデザイン制作）
カード会社向け	カード会社様タブレット決裁サービス（UIデザイン制作）
某携帯会社様	携帯会社様窓口業務（UI設計／デザイン制作）
スマートフォンサービス	スマートフォン向けポイントサービス（UI設計／デザイン制作）